

2.9 Assistenza Specialistica Ambulatoriale

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

**Nel PRR 2008/10 sono stati inseriti :
dapprima**

- a) **gli Obiettivi Regionali generali**, assegnati, nell'aprile 2008, a tutte le Aziende Sanitarie, **per il triennio 2008/10, ovvero:**
- aumento dell'appropriatezza dell'attività specialistica ambulatoriale;
 - attuazione/monitoraggio del Piano Regionale per il contenimento delle liste di attesa;

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

successivamente

- b) gli Obiettivi Regionali assegnati, nell'ottobre 2008, ai Direttori Generali per l'anno 2008, ovvero:**
 - **attuazione del Piano Regionale delle liste di attesa, redigendo protocolli operativi per alcune prestazioni ambulatoriali (prima visita: urologica, cardiologica, ortopedica, allergologica, oculistica, ginecologica, elettromiografica, ecodoppler TSA, esofago gastroduodenoscopia con e senza biopsia, mammografica, eco addome superiore/inferiore).**

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

L'Azienda si è attivata al fine di perseguire gli obiettivi sopra elencati (triennali/annuali), il cui grado di raggiungimento si evince nelle pagine che seguono del presente elaborato.



Nel marzo 2008 la Direzione Generale ha istituito, **anche per superare una serie di persistenti criticità.**

**La S.O.S.
Assistenza Specialistica Ambulatoriale (A.S.A.)
affidente alla Macrostruttura
'Ospedale Unico Plurisede'.**

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Alla nuova Struttura venne affidato il compito di raggiungere i seguenti obiettivi (regionali/aziendali):

1. Monitoraggio costante dei Tempi di Attesa per il contenimento delle liste d'attesa;
2. Aumento dell'appropriatezza prescrittiva (*in collaborazione con i Distretti, cui è demandata la competenza, come si evince dall'Atto Aziendale*);
3. Costruzione di un Protocollo Aziendale per il governo delle liste d'attesa.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Le **azioni messe in atto** per il **perseguimento degli obiettivi ed il superamento delle criticità** sono state:

- **Monitoraggio periodico** (settimanale/mensile/trimestrale) dei Tempi di Attesa in relazione agli Standard Regionali, **allo scopo di introdurre rapidamente dei correttivi**;
- **Analisi della situazione** ed individuazione delle possibili soluzioni, in relazione alle risorse (umane ed economiche) disponibili;
- **Relazione alla Direzione Generale** per autorizzazione messa in atto azioni conseguenti;
- **Definizione di procedure per implementare l'offerta specialistica** (aumento di ore specialistiche, assunzione di nuovi specialisti convenzionati e/o ospedalieri, ecc.).

Evoluzione dei tempi di attesa 2006-2009 di prestazioni fuori standard regionali

	Anno 2006		Anno 2007		Anno 2008		Anno 2009	
	Prestaz. X Esterni	T.A.	Prestaz. X Esterni	T.A.	Prestaz. X Esterni	T.A.	Prestaz. X Esterni	T.A.
V.Allergologica	2281	19	2278	23	2494	44 *	2705	29
V.Cardiologica	5180	34 *	4754	32 *	4956	22	4818	22
V.Fisiatrice	7434	56 *	7569	54 *	7767	63 *	8048	62 *
V.Oculistica	10413	15	8944	50 *	9965	43 *	9741	46 *
V.Ginecologica	3812	23	2667	38 *	2950	37 *	3443	22
V.Odontoiatrica	4788	15	5028	19	5211	26	5278	35 *
ECG Cicloerg.	987	183 *	1298	75 *	1329	40	1447	31
ECG-Holter	1034	31	877	61 *	1086	64 *	1226	43
Ecocardiografia	2616	52	2757	55	3051	68 *	3269	56
EMG	8057	56	7229	70 *	7592	63 *	7366	83 *
Rettosigmscopia	143	86 *	191	62 *	203	16	226	12
Colonscopia	844	86 *	1085	89 *	1148	140 *	1456	87 *
Colposcopia	92	28	101	51	119	66 *	82	30
RMN	NE	==	NE	==	1275	63 *	2321	47
RRF- Disabilità 4	=====	19 *	=====	11 *	=====	14 *	=====	19 *
RRF- Disabilità 5	=====	124 *	=====	67 *	=====	69 *	=====	42 *

* FUORI STANDARD

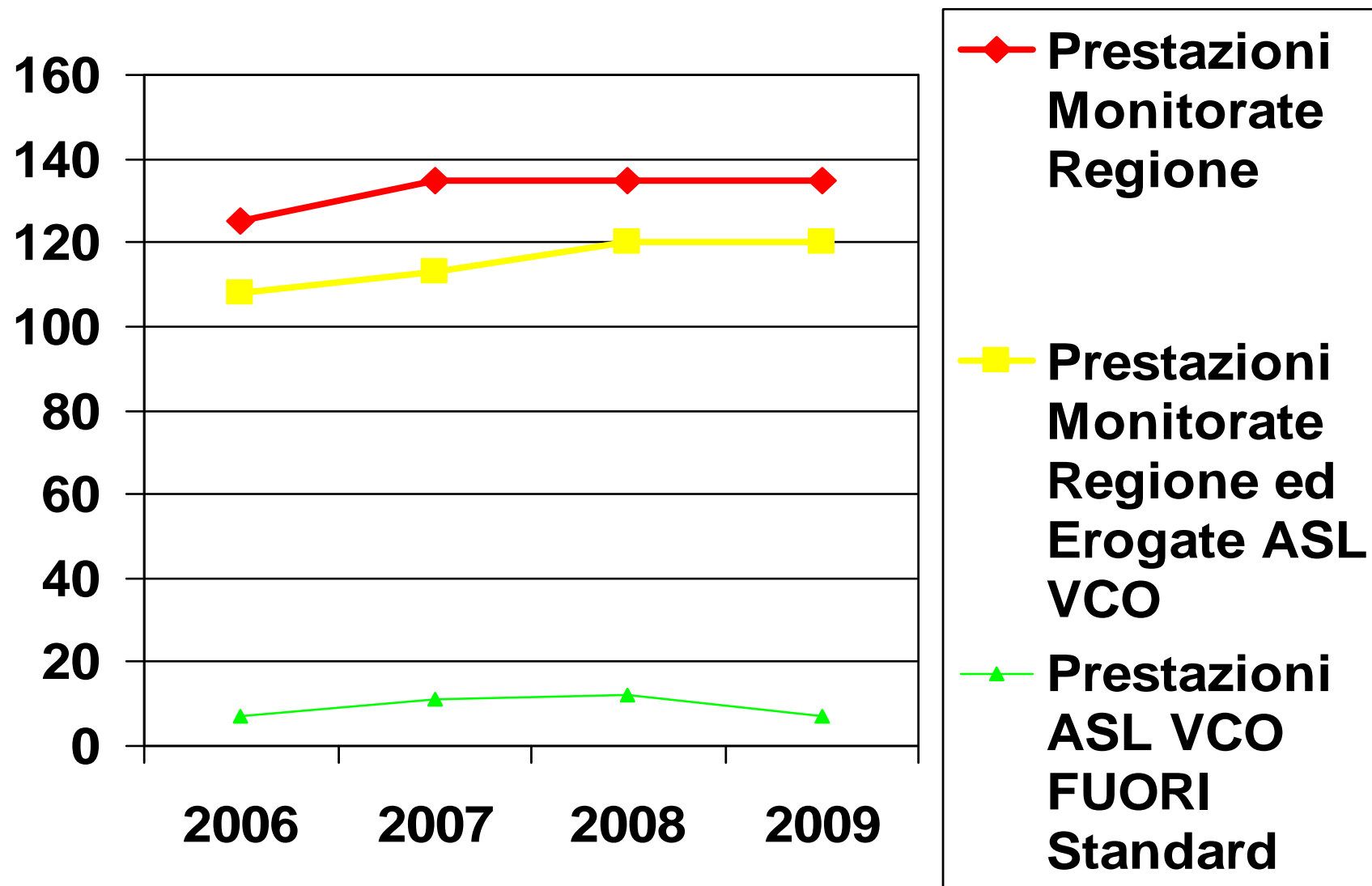
ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Prestazioni Monitorate Fuori Standard Regionali

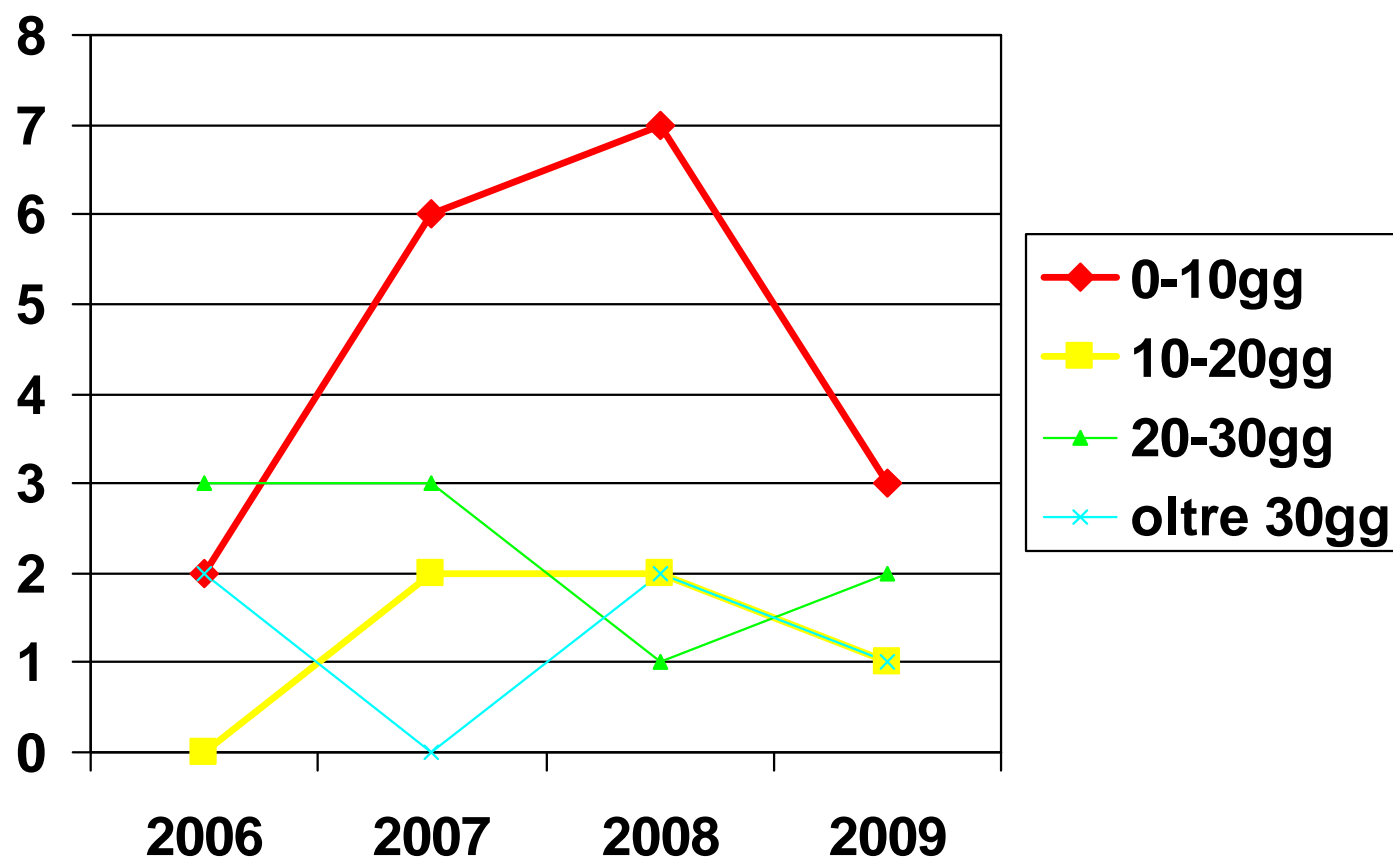
	2006	2007	2008	2009
Prestazioni monitorate dalla Regione Piemonte	125	135	135	135
Prestazioni monitorate dalla Regione Piemonte ed erogate dalla <u>ASL VCO</u>	108	113	120	120
Prestazioni ASL VCO FUORI Standard Regionali	7	11	12	7
<i>di cui con Scostamento:</i>				
Da 0 a 10 gg	2	6	7	3
Da 11 a 20 gg	0	2	2	1
Da 21 a 30 gg	3	3	1	2
Oltre 30 gg	2	0	2	1

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Trend prestazioni ASL VCO fuori Standard Regionali



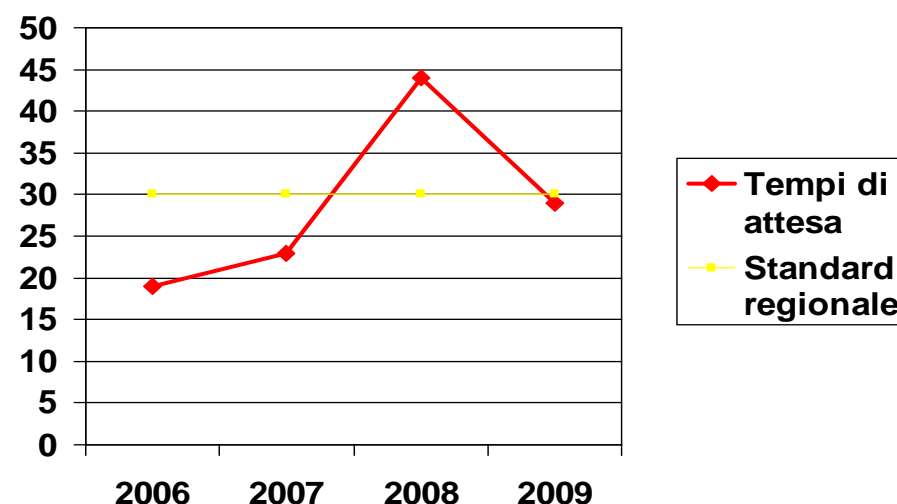
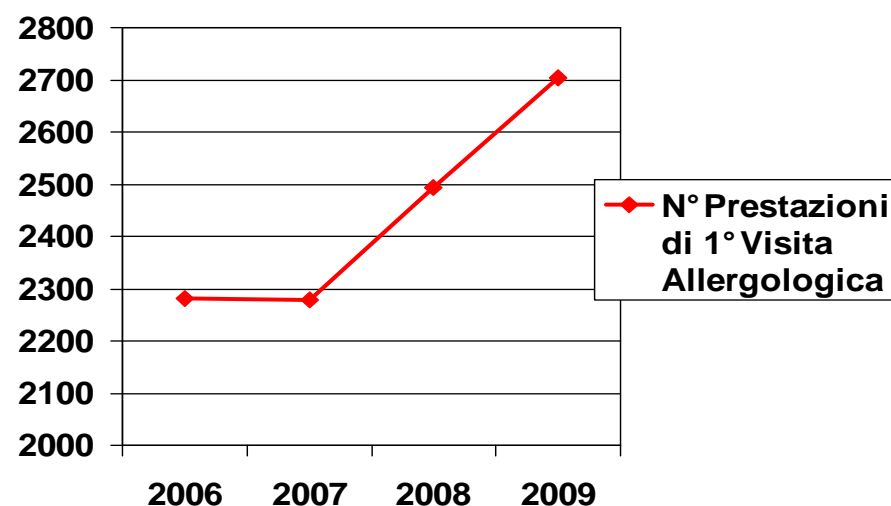
Scostamento fuori dagli standard regionali dei Tempi di Attesa ASL VCO



1^a VISITA ALLERGOLOGICA

Azioni adottate:

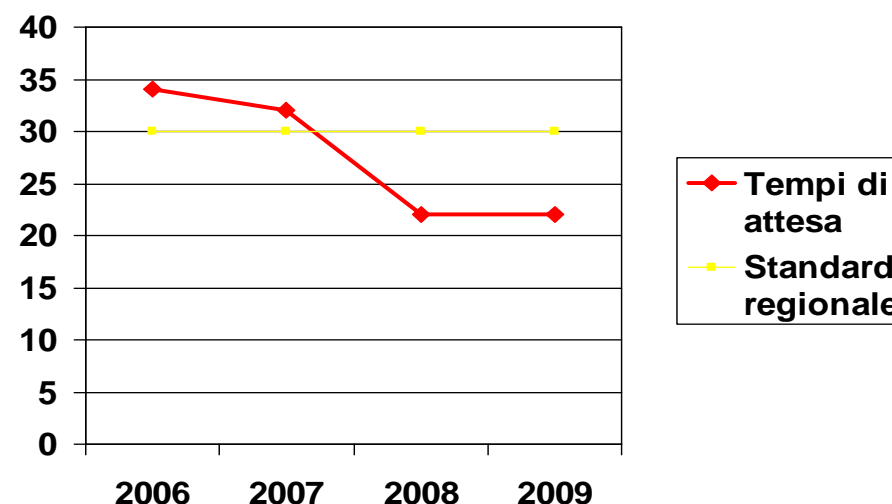
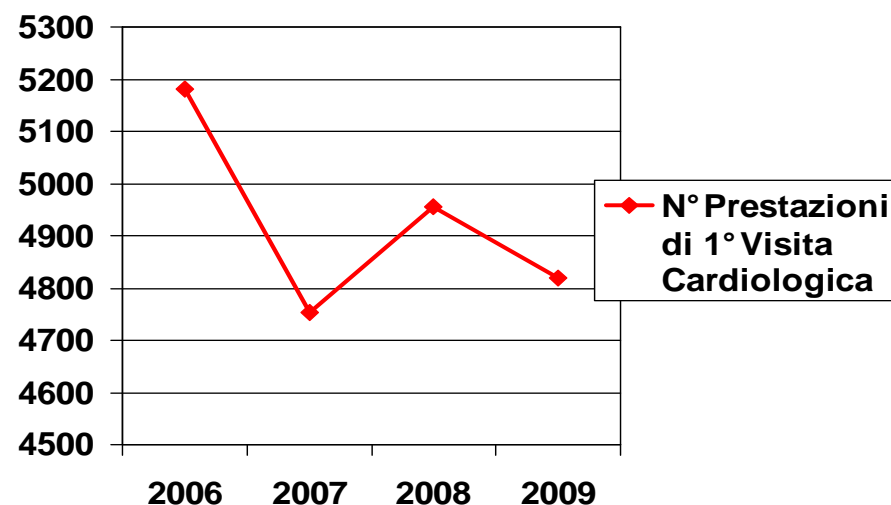
- **Ottobre 2008:** disponibilità di un nuovo medico allergologo proveniente da AFS2;
- **Dicembre 2008:** apertura di un nuovo ambulatorio a Verbania ed implementazione attività a Domodossola;
- **Settembre 2009:** assunzione di un nuovo specialista convenzionato e prossima attivazione dell'ambulatorio di "allergie e intolleranze alimentari"



1ª VISITA CARDIOLOGICA

Azioni adottate:

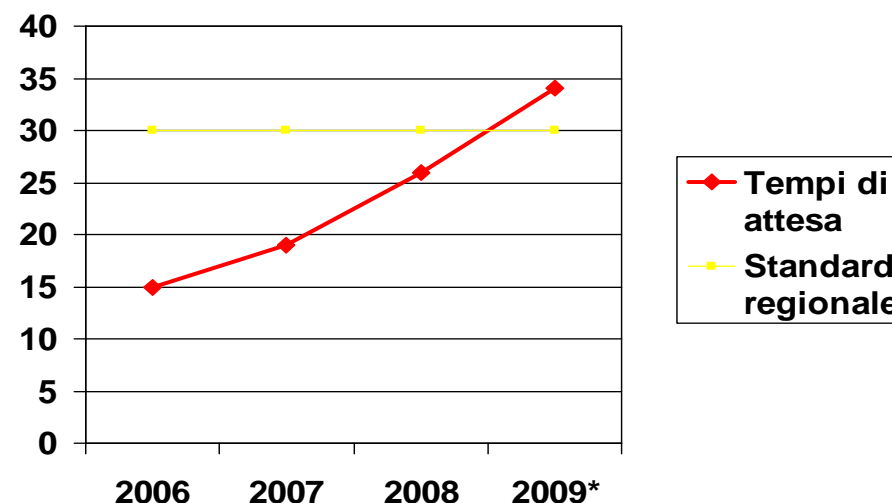
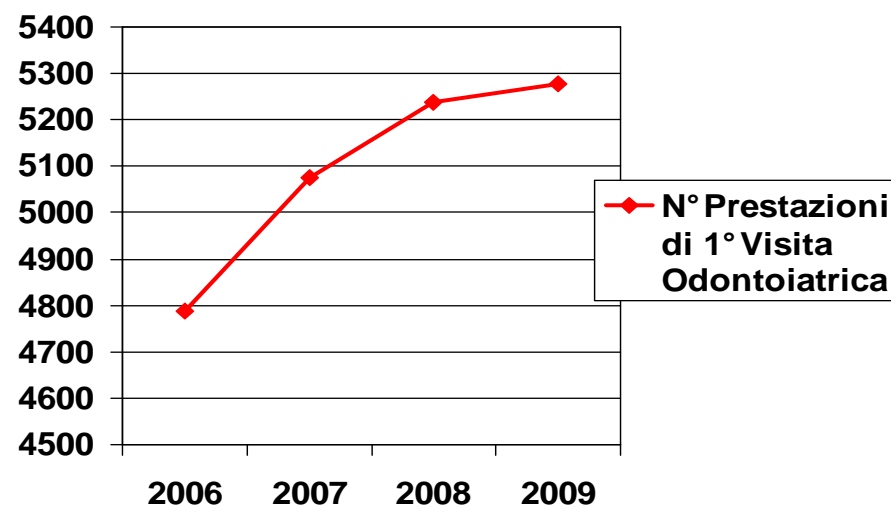
- **Maggio 2008:** incremento dell'attività ambulatoriale dei cardiologi ospedalieri per N. 3 mesi.
- **Settembre 2008:** disponibilità nuovo medico cardiologo convenzionato per 11 ore/sett.;
- **Giugno 2009:** disponibilità nuovo medico cardiologo convenzionato per 38 ore/sett.;



1ª VISITA ODONTOIATRICA

Azioni adottate:

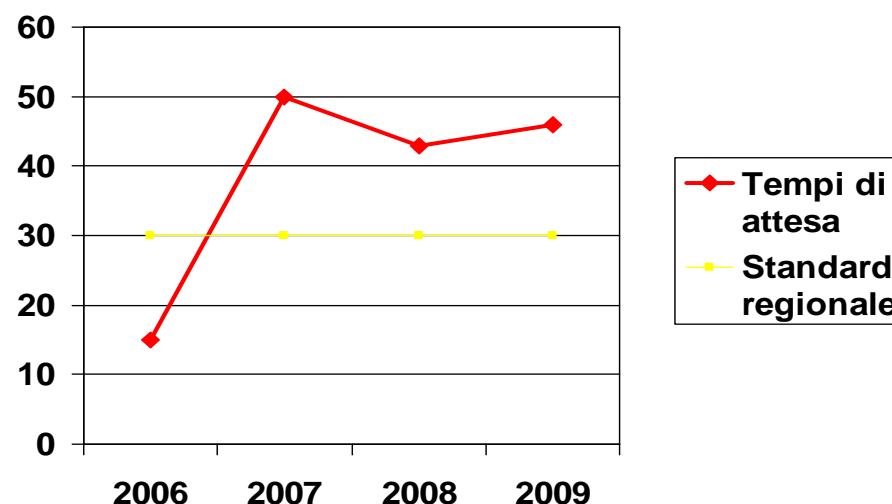
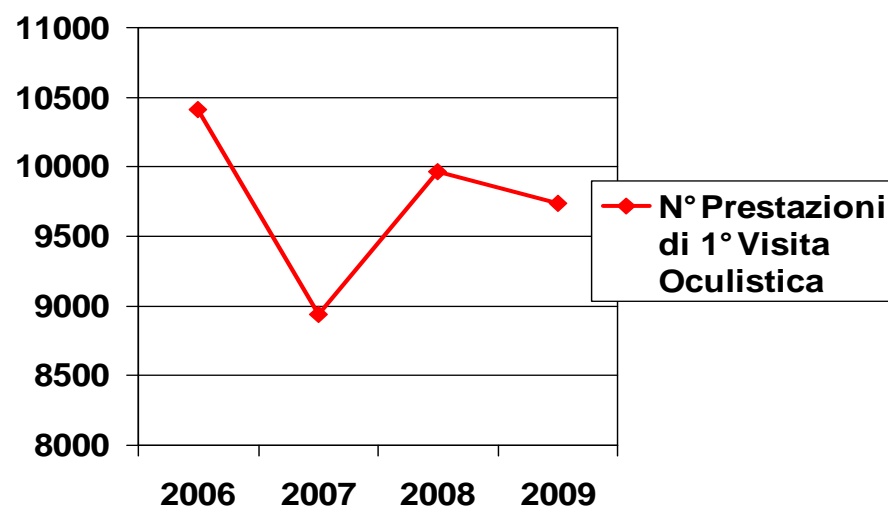
- **Accesso Diretto senza impegnativa.**
- **Luglio 2009:** pubblicazione dei bandi x il convenzionamento labor. odontotecnici
- **Settembre 2009:** presentazione alla Dir. Generale del documento sulla "riorganizzazione dell'attività odontoiatrica ASL VCO";
- **Ottobre 2009:** attuazione nuove modalità di accesso con nuove agende.
- **Novembre 2009:** consegna nuovo Regolamento Attività Odontoiatrica Aziendale: in attesa approvazione.



1ª VISITA OCULISTICA

Azioni adottate:

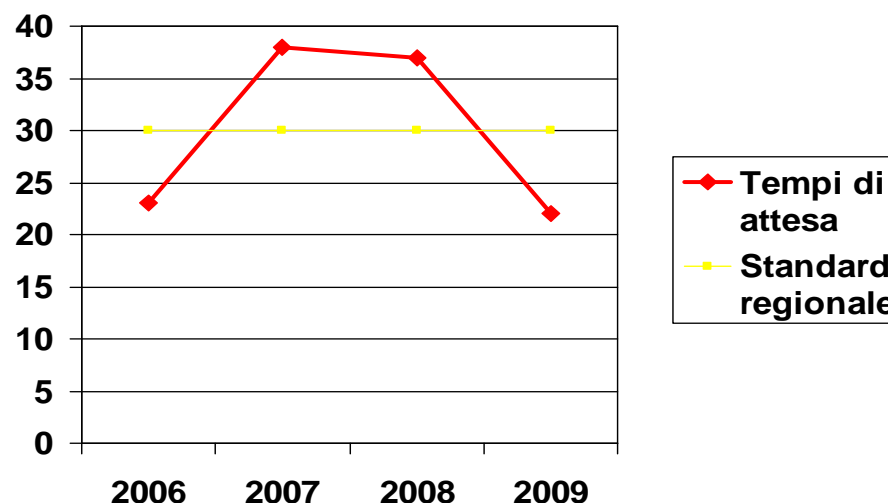
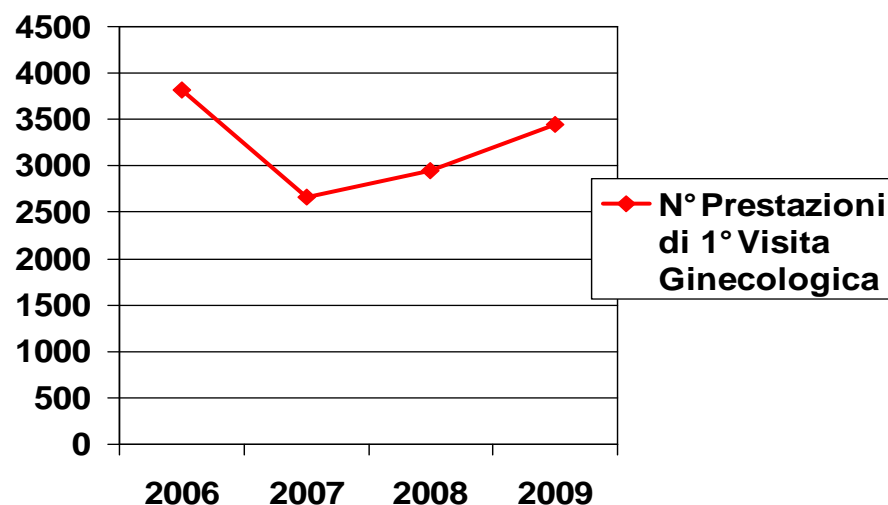
- **Giugno 2008:** assegnate N.10 ore a Specialisti convenzionati
- **Novembre 2008:** perdita di N. 12 ore per rinuncia specialista convenzionato e contemporanea assenza per maternità di un medico ospedaliero;
- **Febbraio 2009:** bando di concorso per assunzione medico oculista + attribuzione N. 10 ore di attività ambulatoriale agli specialisti ospedalieri;
- **Marzo 2009:** pubblicazione di N. 15 ore per l'assunzione di Specialista convenzionato; entrerà in servizio da **ottobre 2009**;
- **Ottobre 2009:** perdita di N. 2.50 ore per rinuncia specialista convenzionata e progressiva assegnazione di ulteriori 23 ore alla spec. convenzionata neoassunta.



1^a VISITA GINECOLOGICA

Azioni adottate:

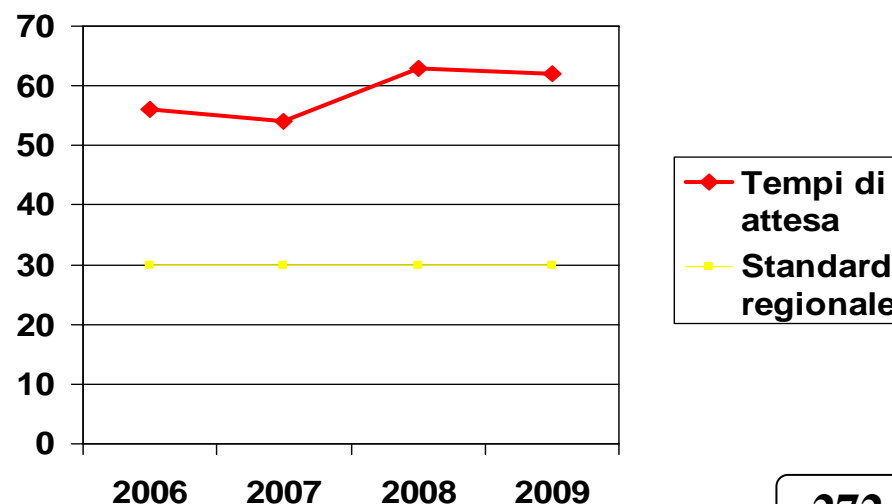
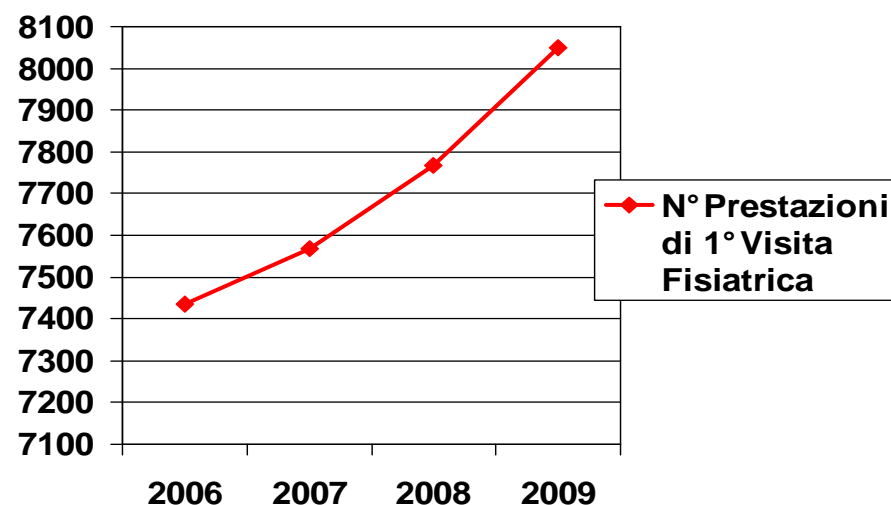
- **Ottobre 2008:** attivazione N. 4 ore specialista ginecologo convenzionato a Verbania;
- **Febbraio 2009:** richiesta N.16 ore in + di attività ambulatoriali per Specialisti ospedalieri a Verbania;
- **Marzo 2009:** pubblicazione di N. 15 ore per Specialista convenzionato al fine di implementare l'attività a Verbania ed Omegna;
- **Giugno 2009:** Attivazione nuovi ambulatori con Specialista convenzionato a Verbania, Stresa ed Omegna; **T.A. medio di giugno 2009 = 22 gg.**



1ª VISITA FISIATRICA

Azioni adottate:

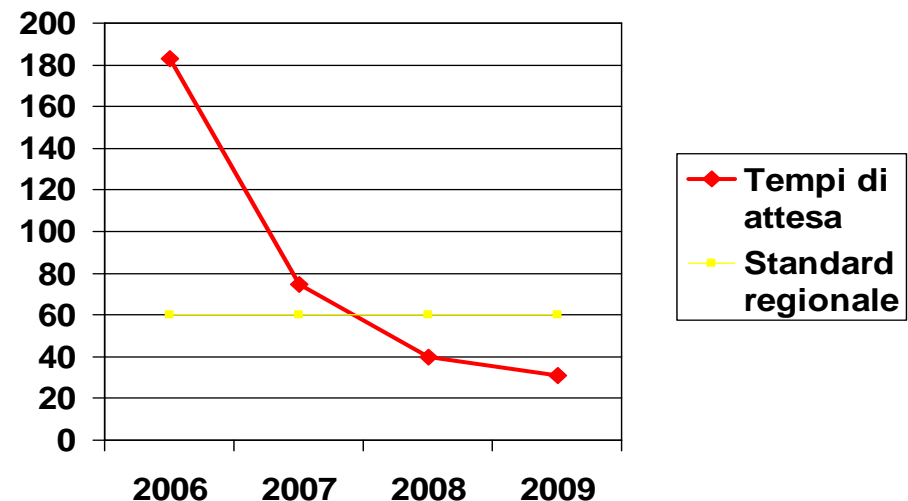
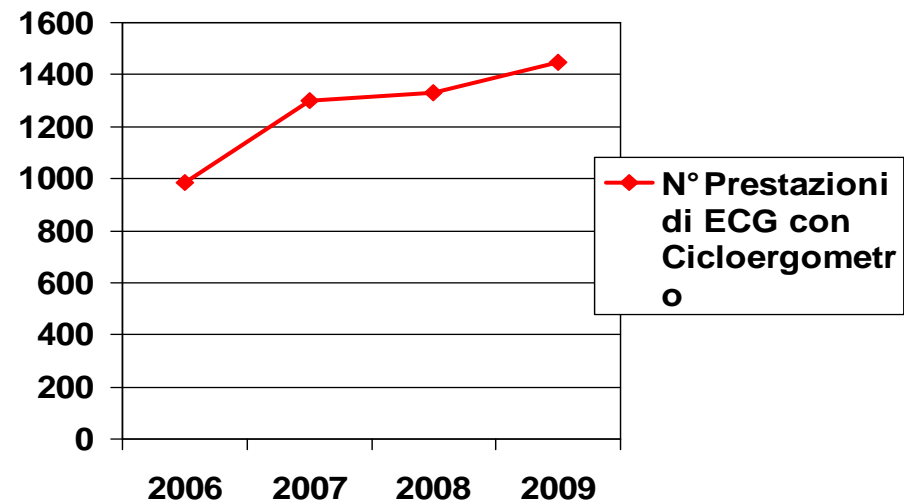
- **Novembre 2008:** assunzione N. 1 medico fisiatra;
- **Febbraio 2009:** programmata l'apertura del nuovo **Reparto di Fisiatria:** già concordato l'implemento dell'attività ambulatoriale;
- **Marzo 2009:** scadenza del bando di concorso per l'assunzione N. 1 Medico fisiatra.
- **Luglio 2009:** riorganizzazione attività ambulatoriale fisiatrica.
- **Dicembre 2009:** attivazione agende per classi di priorità.



ECG con CICLOERGOMETRO

Azioni adottate:

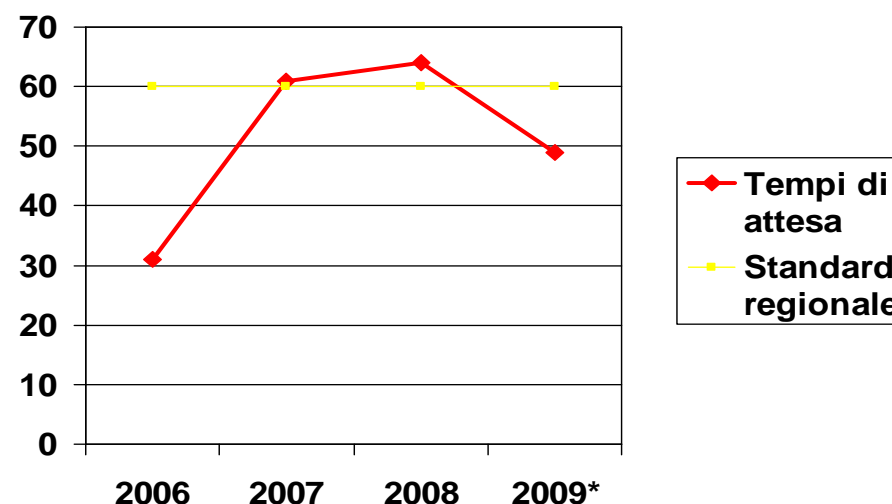
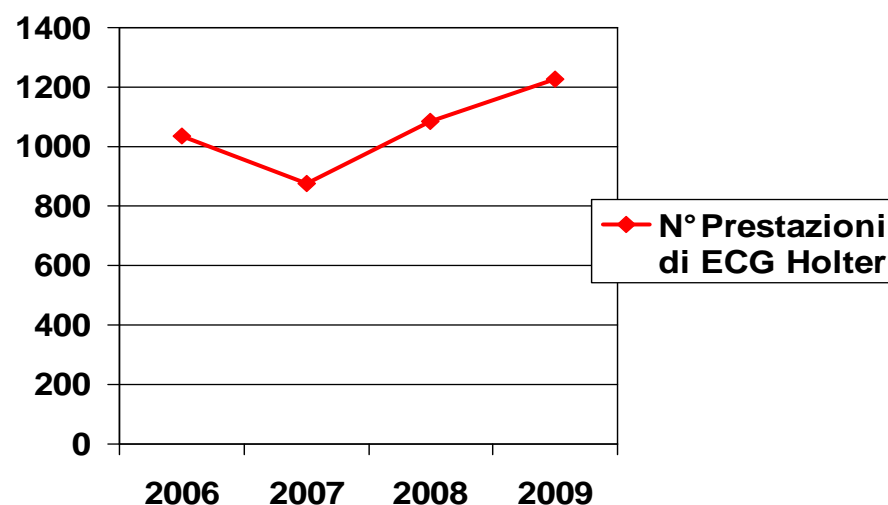
- Attuazione di un attento monitoraggio che ha consentito di mantenere il Tempo di Attesa al di sotto dello standard regionale per l'intero anno 2008 e nei primi 6 mesi del 2009, nonostante il progressivo incremento della domanda.



ECG Holter

Azioni adottate:

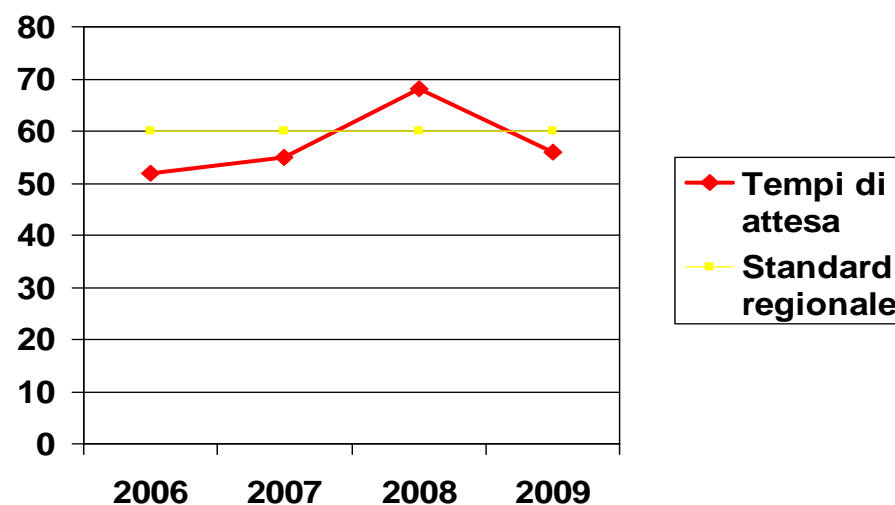
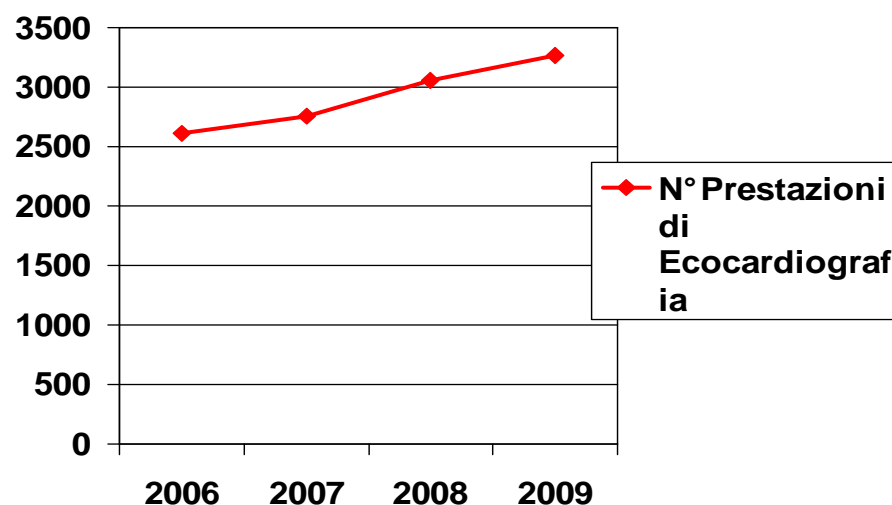
- **Maggio 2008:** incremento delle prestazioni sia a Domo che a Verbania, che continua tuttora;
- A fronte della **difficoltà nella refertazione**, per carenza di specialisti ospedalieri **si continua a fruire, in modo periodico,** delle prestazioni aggiuntive.



ECOCARDIOGRAFIA

Azioni adottate:

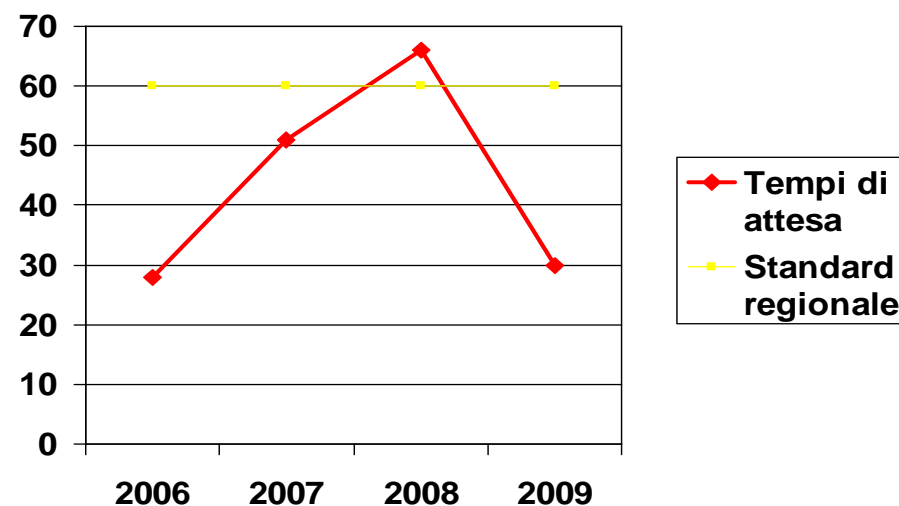
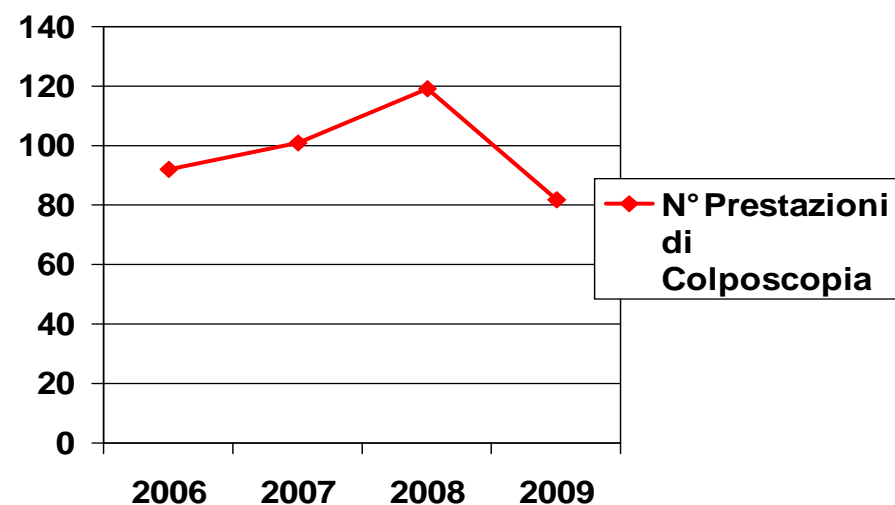
- **Maggio 2008:** incremento delle prestazioni, sia a Domo che a Verbania, con l'aumento delle ore di attività ambulatoriale, ed attivazione di prest. aggiuntive per gli specialisti ospedalieri;
- **Gennaio 2009:** incremento costante e proroga della Convenzione con ***l'AOU 'Maggiore della Carità' di Novara*** (per un max di 20 ore/sett.).
- **Aprile-Giugno 2009:** incremento attività con nuovo specialista convenzionato e prestazioni aggiuntive.



COLPOSCOPIA

Azioni adottate:

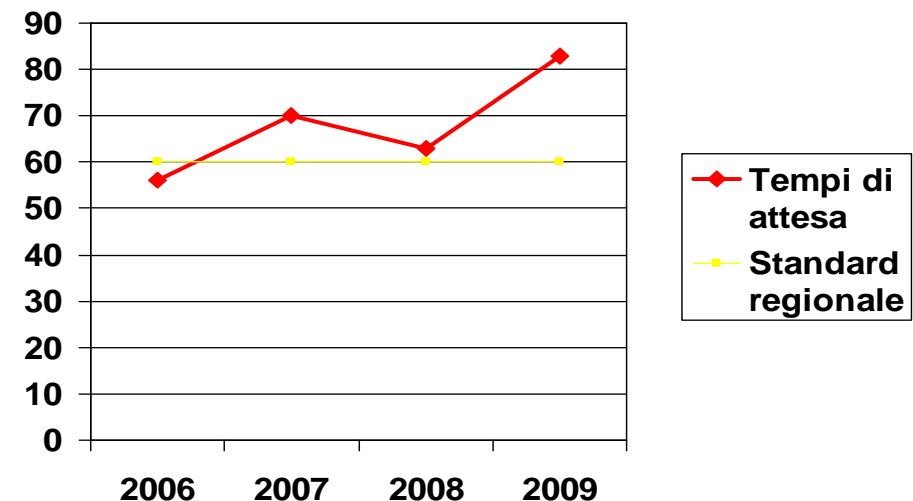
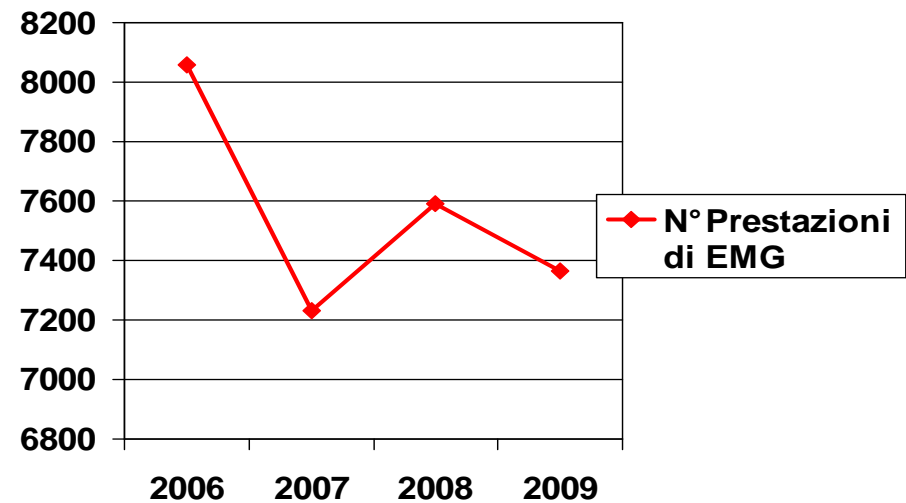
- **Ottobre 2008:** incremento del numero di prestazioni a Verbania, con implementazione dell'agenda per colposcopia.



ELETTROMIOGRAFIA (EMG)

Azioni adottate:

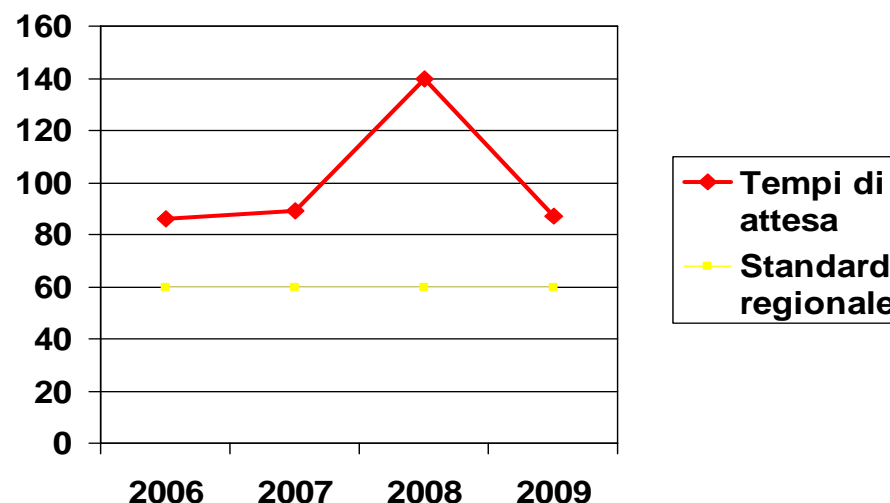
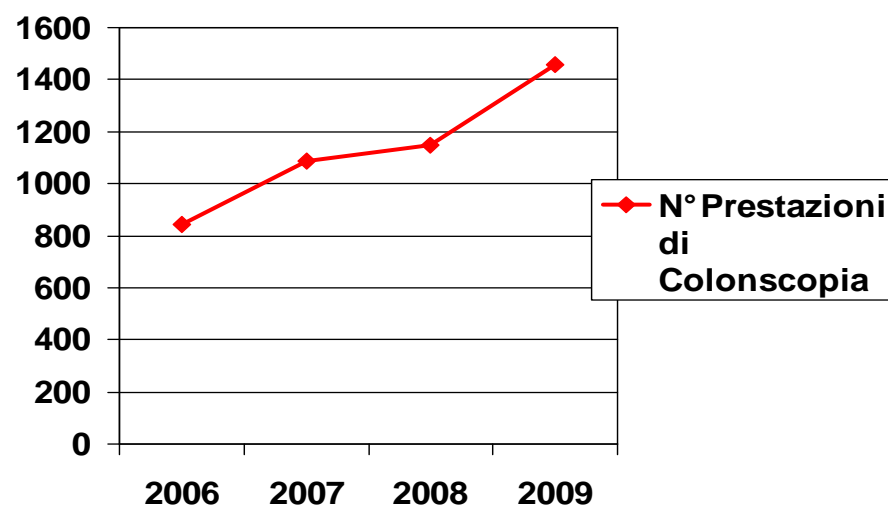
- **Giugno 2008:** incremento delle prestazioni a Domodossola (unico centro erogante dell'ASL VCO **Soc Neurologia**);
- **Febbraio 2009:** a fronte di un incremento di prestazioni si stanno individuando azioni correttive, considerato il già pieno utilizzo di personale ed attrezzature.
- **Dicembre 2009:** a seguito di carenza di tecnici di neurofisiologia non è stato possibile incrementare l'attività.



COLONSCOPIA

Azioni adottate:

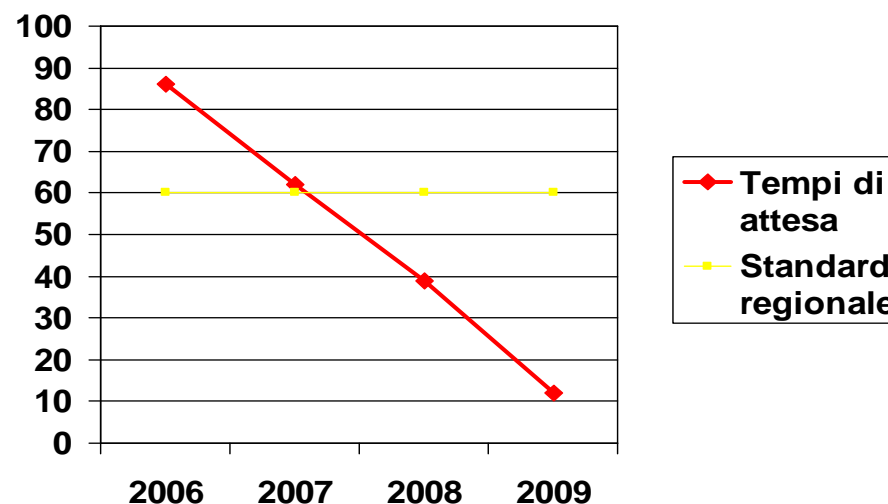
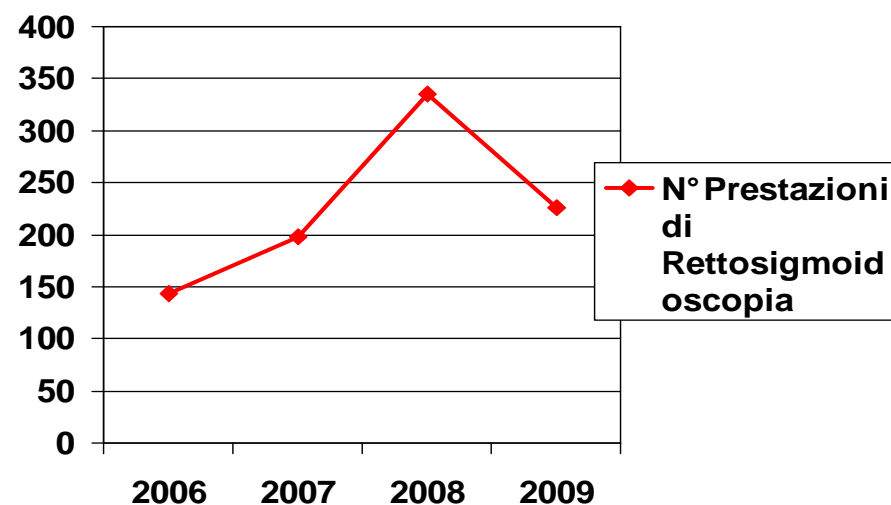
- **Settembre 2008:** incremento delle prestazioni a Verbania, con aumento dell'attività ambulatoriale (N. 1 seduta/sett.; e stipula convenzione con ASL Biella per N. 1 seduta/sett.);
- **Gennaio 2009:** proroga prestazioni aggiuntive per N. 1 seduta/sett.; stipula convenzione con ASL Biella per N. 1 seduta/settimanale;
- **Marzo 2009:** attivazione di N. 1 seduta/sett. presso COQ di Omegna con utilizzo agenda CUP.
- **Giugno 2009:** concordata attivazione di 1 seduta/sett. in più a Domodossola a partire da **ottobre 2009**



RETTOSIGMOIDOSCOPIA

Azioni adottate:

- Incremento attività ambulatoriale con implementazione del Servizio di Endoscopia, alla fine del 2008, di 1 nuovo medico.



ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

PROGETTO DI RIORDINO DEL SISTEMA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E L'ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE AMBULATORIALE

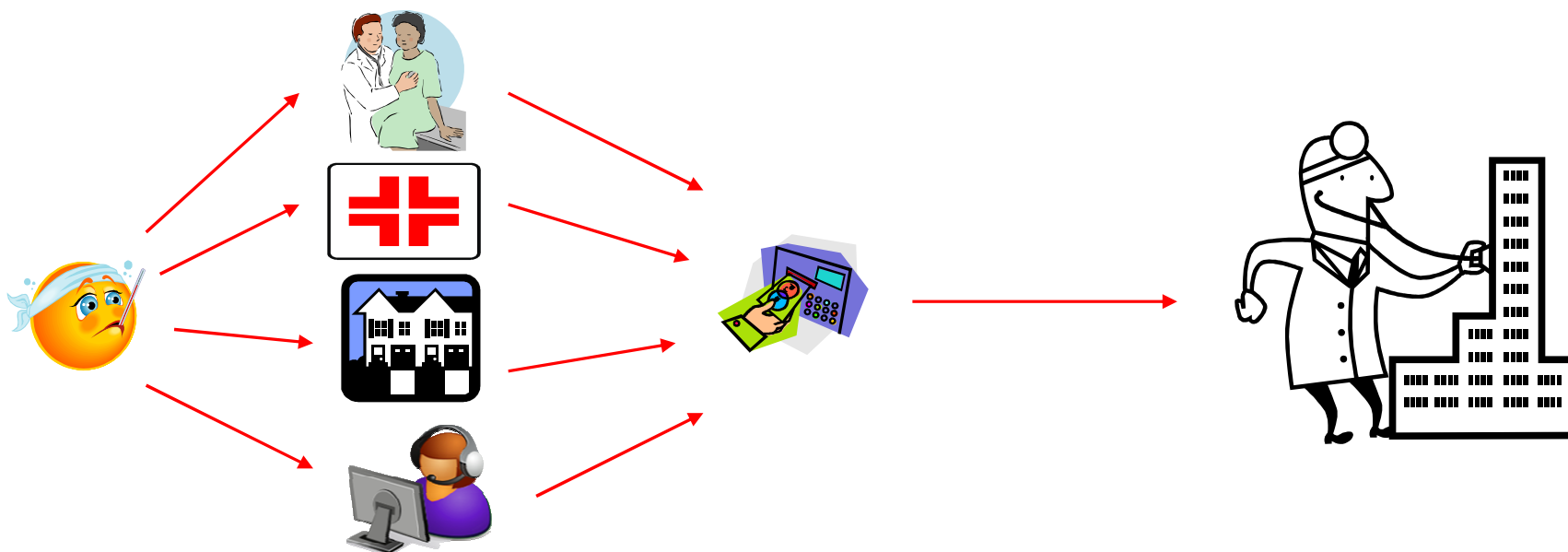
- la definizione di un **modello organizzativo integrato/omogeneo fra le diverse Strutture Asl**, razionalizzando i flussi interni agli ospedali ed i servizi resi ai cittadini;
- lo sviluppo/promozione di **canali di accesso alle prenotazioni alternativi** ai Cup ospedalieri (Call center, Cup Web – MMG, farmacie, Comuni);
- l'attivazione di **servizi a distanza** (spedizione referti, recall, ecc.);
- il miglioramento della **comunicazione verso i cittadini**, i MMG e gli altri operatori esterni all'ASL, relativamente ai servizi offerti;
- l'istituzione di **Punti di Accoglienza** amministrativa dedicati, prioritariamente presso gli ospedali di Verbania e Domodossola.

CUPWEB

Prospettiva di sviluppo

L'Azienda ritiene che questo servizio debba essere il più possibile distribuito sul territorio unitamente alla possibilità di effettuare pagamenti in tutte le filiali della Tesoreria presenti nella Provincia del VCO.

La sua estensione consentirà al cittadino di effettuare gli accessi alle sedi delle strutture sanitarie aziendali per la sola esecuzione delle prestazioni ambulatoriali, nell'ottica di eseguire tutte le pratiche amministrative / contabili il più vicino possibile al proprio domicilio.



CUPWEB

Evoluzione punti di prenotazione

	Call Center	Sportelli ASL	MMG PLS	Comuni	Farmacie	Call Center	Sportelli ASL	MMG PLS	Comuni	Farmacie
	Numero Postazioni					Numero Prenotazioni (**)				
2006	1	12	5	0	0	61296	99659	1200	0	0
2007	1	12	5	0	0	75629	100901	1400	0	0
2008	1	12	19	14	15	79623	102781	3752	41	416
2009	1	12	19	16	15	83034	112840	3999	131	505

(*) – Dal mese di luglio 2009 si è aggiunto il Comune di Ornavasso

(**) – I dati si riferiscono solo alla prenotazione degli ambulatori specialistici escluso la Radiologia.

II PUNTO DI ACCOGLIENZA

L'attività dei **Punti di Accoglienza** è pensata per il miglioramento della **qualità del servizio verso il paziente**, da realizzare attraverso:

- la disponibilità di un **punto di accoglienza** unico gestito da personale adeguatamente formato secondo il modello di “**presa in carico**”;
- **la messa a disposizione di informazioni** semplici e complete per la fruizione dei servizi;
- **l'accesso** ai **Punti di Accoglienza** per tutti i pazienti che debbano usufruire di una prestazione già prenotata nella giornata, indipendentemente dalle modalità di prenotazione;

II PUNTO DI ACCOGLIENZA

- la semplificazione delle modalità di **pagamento del ticket**;
- la possibilità, offerta agli assistiti, di presentarsi in ospedale con un **anticipo minimo** rispetto all'appuntamento;
- il poter provvedere direttamente alla **prenotazione delle prestazioni di secondo livello**;
- la gestione della **procedura amministrativa** correlata all'erogazione delle prestazioni ambulatoriali in tutte le sue articolazioni.

Riorganizzazione del processo di presa in carico del paziente ambulatoriale

COME CAMBIA LA RELAZIONE PAZIENTE OSPEDALE



L'assistito è supportato dal personale dei Punti di Accoglienza in tutto il percorso, fino all'eventuale prenotazione di prestazioni successive = presa in carico del paziente.

OBIETTIVI COMPLEMENTARI

Progetto “S.M.S. per ridurre il Dropout ambulatoriale”:

- è già stato elaborato ed è in fase di prossima attuazione;
- ha lo scopo di evitare che le “**non presentazioni**” (visita o prestazione ambulatoriale prenotata), incidano sui tempi di attesa;
- 3-5 gg prima della prestazione prenotata, viene inviato un SMS con l’indicazione della data, l’ora e la prestazione prenotata, ricordando di comunicare ad un numero verde l’eventuale impossibilità a rispettare tale prenotazione;
- ciò dovrà consentire la prenotazione di altro utente, riducendo così le liste d’attesa.

Costituire agende differenziate tra prime visite e visite di controllo (**obiettivo regionale** di cui al PRR 2008/10).

Estendere la prenotazione CUP a tutte le agende ambulatoriali (**obiettivo regionale** di cui al PRR 2008/10).